

Comportamiento General de Aseguradoras de Pensiones

Instituciones que se dedican únicamente a administrar el dinero de los trabajadores una vez que pueden acceder a los recursos para su retiro, para entregar una pensión de por vida, llamada renta vitalicia y que se cobra hasta que el pensionado o los beneficiarios fallezcan.

Fuente: Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 6 Aseguradoras de Pensiones.

Periodo: Enero - Junio 2025

| Datos Históricos: | |  Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros | | | | | |
|-------------------------|---|---|--|---|--------------------|---|-----------------------------------|
| Muestra | 20 | registros por página | Búsqueda: BBVA | | | | |
| Instituciones | RECLAMACIONES ¹ | | | SANCIONES | | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | Programas de Educación Financiera |
| | Detalle en: La Institución Financiera Condusef | Total de Reclamaciones + Detalle | Índice de Reclamación por cada 100 mil pagos ² (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) + Detalle Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | |
| Totales del Sector | 194 | 12.2 | 9.39 | 5 | 88,818 | | |
| BBVA Bancomer PENSIONES | 16 | 1.8 | 9.10 | - | - | ✓ | ✗ |



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Aseguradoras de Pensiones
Periodo: Enero - Junio 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Total de Reclamaciones | En la Institución | | | | En Condusef | | | |
|----------------------------|------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| | | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Sep | Oct - Dic | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Sep | Oct - Dic |
| BBVA Bancomer PENSIONES | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 6 | 0 | 0 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

< 1 >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Pensiones
Periodo: Enero - Junio 2025

| Por Concepto | Monto Reclamado | Monto Abonado |
|--|--|---|
| Muestra 20 <input type="button" value="▼"/> registros por página | | |
| Instituciones | | Reclamaciones por Concepto |
| | Reclamaciones Totales¹ | Possible Fraude² |
| Totales | 194 | 0 |
| BBVA Bancomer PENSIONES | 16 | 0 |
| | | Possible Robo de Identidad³ |
| | | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos⁴ |
| | | 0 |
| | | 0 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 6 registros) < 1 >



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Pensiones
Periodo: Enero - Junio 2025

| Por Concepto | Monto Reclamado | Monto Abonado |
|--|--|---|
| Muestra 20 <input type="button" value="▼"/> registros por página | | |
| Instituciones | | \$ Monto Reclamado |
| | Reclamaciones Totales¹ | Possible Fraude² |
| Totales | 3,811,687 | 0 |
| BBVA Bancomer PENSIONES | 247,875 | 0 |
| | | Possible Robo de Identidad³ |
| | | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos⁴ |
| | | 0 |
| | | 0 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 6 registros) < 1 >



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Pensiones

Periodo: Enero - Junio 2025

Por Concepto Monto Reclamado Monto AbonadoMuestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

| Instituciones | \$ Monto Abonado | | | |
|----------------------------|------------------------------------|------------------------------|---|---|
| | Reclamaciones Totales ¹ | Possible Fraude ² | Possible Robo de Identidad ³ | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴ |
| Totales | 1,369,123 | 0 | 0 | 0 |
| BBVA Bancomer PENSIONES | - | - | - | - |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 6 registros)

< 1 >



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Aseguradoras de Pensiones
Periodo: Enero - Junio 2025

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

| Instituciones | Criterios evaluados | | Calificación Final (0 - 10) |
|----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación | |
| BBVA Bancomer PENSIONES | 5.10 | 4.00 | 9.10 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 6 registros)

< 1 >



SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras de Pensiones
Periodo: Enero - Junio 2025

Muestra **20** registros por página

Búsqueda: **BBVA**

| Instituciones | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros | | |
|--------------------------------|---|------------|---|
| | Total de Sanciones | Monto (\$) | Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1). |
| BBVA Bancomer PENSIONES | 0 | - | - |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

< **1** >

Para la Ley para la 'Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros' y la 'Ley de Instituciones de Crédito' se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Sector: Aseguradoras de Pensiones
Mes: Septiembre del 2025

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Validación de la información registrada en el SIPRES
2. UNE: Validación de la información de datos registrados de la UNE
3. IFIT: Validación de las fichas técnicas del IFIT

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del mes de consulta

| Datos históricos anuales: | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|
| | 2023 | 2024 | | | | | | | |

Muestra registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Reclamaciones en CONDUSEF | SANCIONES | | SIPRES | UNE | IFIT | Calificación |
|--|---------------------------|-----------|-------|--------------------|------------|------------|--------------|
| | | Número | Monto | Validó Información | Validación | Validación | |
| BBVA Pensiones México, S.A. de C.V. Grupo Financiero BBVA México | | 1 | - | ✓ | ✓ | ✓ | 10.0 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 6 registros)

< 1 >